

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Memasuki era globalisasi yang ditandai dengan persaingan dalam berbagai aspek, diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tinggi agar mampu bersaing dengan negara lain. Kesehatan dan gizi merupakan faktor penting karena secara langsung berpengaruh terhadap kualitas SDM di suatu negara, yang digambarkan melalui pertumbuhan ekonomi, usia harapan hidup, dan tingkat pendidikan. Tenaga SDM yang berkualitas tinggi hanya dapat dicapai oleh tingkat kesehatan dan status gizi yang baik. Untuk itu diperlukan upaya perbaikan gizi yang bertujuan untuk meningkatkan status gizi masyarakat melalui upaya perbaikan gizi di dalam keluarga dan pelayanan gizi pada individu yang karena kondisinya harus dirawat di suatu sarana pelayanan kesehatan misalnya Rumah Sakit (Kemenkes RI,2013).

Rumah Sakit dengan pelayanan yang terbaik merupakan salah satu alasan seseorang memilih rumah sakit tersebut. Sasaran pelayanan kesehatan Rumah Sakit bukan hanya untuk individu pasien, tetapi juga berkembang untuk keluarga pasien dan masyarakat umum. Fokus perhatiannya memang pasien yang datang atau yang dirawat sebagai individu dan bagian dari keluarga. Atas dasar sikap seperti itulah, pelayanan kesehatan di rumah sakit disebut sebagai pelayanan kesehatan yang paripurna (Anggraini,2016).

Begitu pula dengan Makanan yang disajikan oleh Rumah Sakit juga mempunyai pengaruh yang sangat penting untuk memelihara kesehatan dan berfungsi sebagai salah satu komponen kegiatan dalam rangka kesembuhan pasien. Kesembuhan pasien selain dari pengobatan diperlukan asupan makanan dan harus menghabiskan makanan yang telah disesuaikan dengan kebutuhan agar mendapatkan tingkat penyembuhan optimal, karena makanan yang disediakan oleh instalasi gizi tersebut sudah diperhitungkan jumlah dan mutu gizinya (Kemenkes RI, 2013).

Makanan yang disajikan dikatakan bermutu baik jika makanan tersebut mempunyai cita rasa yang tinggi, penampilan, dan penyajian yang menarik sehingga mendorong pasien untuk menghabiskan makanan yang disajikan dan dapat mempercepat proses penyembuhan (Munawarah, 2014).

Salah satu indikator mutu pelayanan gizi lainnya adalah kepuasan pasien. banyak survei rumah sakit untuk menentukan kepuasan pada umumnya dan mendeteksi masalah kepuasan pasien menyangkut makanan yang dingin, bising, kamar kecil kotor, ruang yang panas, keterlambatan pelayanan dan ketidaknyaman lain (Wijono, 2000).

Menurut Gobel dkk (2011) Penyelenggaraan makanan di rumah sakit, seringkali menjadi sorotan banyak pihak, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Hal ini selain karena efek psikologis orang sakit, juga karena makanan sebagai output penyelenggaraan makanan seringkali tidak memberikan kepuasan kepada pasien. Hasil penelitian di Instalasi Gizi RSUD Sulawesi Tenggara menunjukkan bahwa manajemen produksi instalasi

gizi untuk pengadaan bahan makanan sering terlambat dan tidak sesuai dengan rencana yang diterapkan. Akibatnya kualitas bahan makanan yang dipesan ada yang baik dan ada yang buruk. Hal ini juga akan mempengaruhi kualitas makanan yang diberikan kepada pasien, misalnya dari segi rasa, aroma, dan penampilan makanan. Selain itu, menu yang disajikan tidak sesuai dengan siklus menu yang ada dan terkadang tidak sesuai dengan diet dan jenis penyakit yang diderita pasien. Pembagian makanan ke kamar-kamar pasien dilakukan oleh cleaning service, tidak ada petugas khusus (pramusaji). Pengadaan makanan sering terlambat mengakibatkan distribusi makan ke pasien terlambat pula.

Menurut Mustafa dkk (2012) menunjukkan bahwa rata-rata pasien rawat inap menyatakan makanan yang disajikan tidak enak, terasa hambar dan tidak bervariasi, sehingga pasien tidak pernah menghabiskan makanan yang diberikan setiap harinya. Bahkan, ada di antara mereka yang tidak mau makan sama sekali dengan alasan yang sama. Pasien mengakses makanan dari luar, baik dari rumah maupun dari warung, sehingga mengganggu pelaksanaan diet yang diberikan

Salah satu indikator tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yaitu dilihat dari persepsi pasien dan keluarga terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Bila pasien menunjukkan hal-hal yang bagus mengenai pelayanan kesehatan terutama pelayanan makanan dan apabila pasien mengindikasikan dengan perilaku positifnya, maka dapat kita tarik

kesimpulan bahwa pasien memang puas terhadap pelayanan tersebut (USU,2015)

Pelayanan makanan adalah salah satu tolak ukur mutu pelayanan di rumah sakit karena makanan merupakan kebutuhan dasar manusia dan sangat dipercaya menjadi faktor pencegah dan penyembuhan suatu penyakit. RSUD Hanau merupakan salah satu rumah sakit yang bertempat di kecamatan Hanau yang merupakan rujukan pasien dari beberapa puskesmas yang ada di 5 kecamatan di daerah tersebut. Karena persaingan antar Rumah Sakit yang semakin meningkat dan banyaknya keluhan maupun komplain pasien ketika menjalani rawat inap mendorong perlunya dilakukan upaya – upaya peningkatan mutu pelayanan di rumah sakit tersebut salah satunya dengan melihat tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan makanan yang disajikan oleh pihak rumah sakit dan dari catatan keluhan pasien, rata – rata pasien menyatakan makanan yang disajikan terasa hambar, tidak bervariasi dan warna masakan tidak menarik dengan melihat catatan keluhan pasien dan di Rumah Sakit tersebut belum pernah melakukan penilaian pada survey tingkat kepuasan pasien rawat inap sehingga mendorong peneliti untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan menurut karakteristik pasien di RSUD Hanau, Kab. Seruyan Kalimantan Tengah

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dapat dirumuskan masalah : Bagaimana tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan menurut karakteristik pasien di RSUD Hanau,Kab.Seruyan Kalimantan Tengah ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan menurut karakteristik pasien di RSUD Hanau, Kab.Seruyan Kalimantan Tengah.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, Lama rawat inap, jenis penyakit).
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan Rumah sakit
- c. Mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien pada pelayanan makanan menurut karakteristik pasien di RSUD Hanau, Kab.Seruyan Kalimantan Tengah.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian adalah Gizi Institusi yaitu Penyelenggaraan makanan di RSUD Hanau, Kab.Seruyan Kalimantan Tengah, dengan sasaran pasien umur 18 – 65 th, dengan waktu penelitian pada bulan maret – mei 2018

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Rumah Sakit

Dari penelitian ini dapat memberikan masukan dan juga sebagai bahan evaluasi kepada rumah sakit agar rumah sakit dapat semakin meningkatkan mutu pelayanan pada pasien.

2. Bagi Instalasi Gizi

Upaya meningkatkan pelayanan kesehatan pada umumnya dan pelayanan gizi pada khususnya bagi pasien rawat inap. Selain itu, untuk mengukur keberhasilan ahli gizi dalam penyelenggaraan makanan di Rumah Sakit, sebagai masukan untuk perencanaan peningkatan kepuasan pasien rawat inap terhadap makanan yang disajikan pihak penyelenggaraan makanan rumah sakit.

3. Bagi Peneliti

Sebagai bahan pengalaman dan pengetahuan bahwa pencapaian pelayanan penyelenggaraan yang baik tidak hanya melihat seberapa baik makanan yang kita sajikan dari instalasi gizi tapi juga melihat seberapa puas pasien terhadap pelayanan makan yang rumah sakit berikan.

4. Bagi peneliti lain

Dapat dijadikan sebagai acuan untuk dilakukan penelitian lanjutan.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian yang sama yang pernah dilakukan yaitu tentang survey kepuasan pasien terhadap pelayanan makan adalah :

1. Amanda Nurqisthy dkk (2016) , penelitian *Skripsi* ,meneliti tentang “Hubungan Kepuasan Pelayanan Makanan Dengan Tingkat Kecukupan Energi Dan Protein Pasien Dirmah Sakit Universitas Airlangga Surabaya” jenis penelitian ini adalah *observasional analitik* dengan rancangan *cross sectional* dan dilakukan dengan uji *chi square.*, peneltian ini dilakukan dengan kuesioner tingkat kepuasan yang indikator nya meliputi ketepatan waktu, cita rasa makanan, kebersihan alat dan penampilan petugas

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat kecukupan energi dan protein pasien (73,5% dan 70,6%) dalam kategori adekuat dan sebagian besar pasien menyatakan puas (76,5%) terhadap pelayanan makanan rumah sakit. Ada hubungan antara kepuasan pelayanan makanan rumah sakit dengan tingkat kecukupan energi dan protein pasien, Pasien yang puas terhadap pelayanan makanan rumah sakit memiliki tingkat kecukupan energi dan protein yang baik. Perlu dilakukan perbaikan sistem penyelenggaraan makanan rumah sakit terutama pada ketepatan waktu pemberian makan dan cita rasa makanan mengingat pada indikator tersebut masih ditemukan ketidakpuasan pasien.

Perbedaannya dari penelitian ini adalah, tempat penelitian dan pengamatan yang dilakukan terhadap sisa makanan

2. Roza Mulyani (2014), Penelitian *Skripsi*, meneliti tentang “Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pelayanan Gizi Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit DR.H. Abdul Moeleok Propinsi Lampung” jenis penelitian adalah *observasional analitik* dengan rancangan *cross sectional* dan peneliti juga menggunakan analisa univariat dan bivariat dalam melihat hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pada (umur, jenis kelamin, dan pendidikan). Hasil penelitian didapatkan rata-rata kepuasan responden terhadap mutu pelayanan gizi sebesar 79,51%, dan hasil analisa bivariat tidak ada hubungan antara jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, kelas perawatan, selera makan dan jenis diit dengan kepuasan, sedangkan variabel yang berhubungan dengan kepuasan adalah umur.

Perbedaan penelitian ini adalah tempat penelitian dan untuk uji statistik menggunakan uji anova , uji T dan regresi linier.

3. Cahyaningrum Puspa (2013), Penelitian *Skripsi*, meneliti tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Gizi Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta” Jenis penelitian adalah *observasional analitik* dengan rancangan *cross sectional* dan dilakukan dengan *uji chisquare*. menggunakan kuesioner serta wawancara terhadap 55 responden. Data terdiri dari penilaian mengenai persepsi, harapan pasien terhadap pelayanan gizi yang akan menghasilkan mutu pelayanan, serta

data kepuasan berdasarkan aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik/langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan gizi dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.

Perbedaan penelitian adalah tempat penelitian, subjek penelitian